



## **Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi di Puskesmas Kecamatan Geser Kabupaten Seram Bagian Timur)**

<sup>1</sup>Ali Hadi La Dimuru, <sup>2</sup>Andri Rumau

<sup>1</sup>Prodi Administrasi Publik, STIA Abdul Azis Kataloka Ambon<sup>2</sup>, Indonesia

Corresponden Author: [hadiladimuru02@gmail.com](mailto:hadiladimuru02@gmail.com)

### *Abstract*

*This study will describe the main issues related to the Effectiveness of Public Health Services (Study at the Puskesmas Slide Subdistrict, East Seram Regency). This study uses a qualitative descriptive approach with an effort to present facts on the effectiveness of services. The data sources of this research are primary data and secondary data. Data collection techniques in the form of observation, interviews, data analysis techniques used. The results of the study show effectiveness in public health services at the Puskesmas Slide, East Seram Regency, seen from the facilities and infrastructure that have not been supported. Weak level of knowledge of employees in carrying out the assigned tasks. Employees' skills in completing tasks or jobs are considered low. The level of ability of employees in the process of public health services was found to be still low due to lack of medical facilities, slow processing of referral files resulting in time delays and due to bad weather which affected the level of ability of employees in carrying out their work duties.*

**Keywords:** *Effectiveness, Health Services*

### *Abstrak*

*Kajian ini akan menguraikan pokok permasalahan berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi di Puskesmas Kecamatan Geser Kabupaten Seram Bagian Timur). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan upaya mengemukakan fakta terhadap efektivitas pelayanan. Sumber data penelitian ini data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, teknik analisis data yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan efektivitas dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Geser Kabupaten Seram Bagian Timur, dilihat dari sarana dan prasarana yang belum mendukung. Lemahnya tingkat pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Keterampilan pegawai menyelesaikan tugas atau pekerjaan dianggap masih rendah. Tingkat kesanggupan pegawai dalam proses pelayanan kesehatan masyarakat ditemukan masih rendah akibat kurangnya fasilitas medis, pengurusan berkas rujukan yang lambat sehingga terjadi keterlambatan waktu serta akibat cuaca buruk yang mempengaruhi tingkat kesanggupan pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.*

**Kata Kunci:** *Efektivitas, Pelayanan Kesehatan*

## 1. PENDAHULUAN

Puskesmas termasuk salah satu instansi memberikan pelayanan kepada masyarakat. Puskesmas pula tidak akan berjalan dengan semestinya bila dukungan masyarakat dalam penyelenggaraan layanan kesehatan belum menunjukkan kolaborasi secara bersama. Kesadaran masyarakat akan hadirnya layanan kesehatan oleh instansi kesehatan lebih banyak mengalami tuntutan tinggi pada aspek akuntabilitas layanan yang diberikan. Artinya setiap Puskesmas dalam menjalani layanan harus menunjukkan kinerja untuk menimbulkan tingkat kepercayaan masyarakat yang dilayani. Perlunya diterbitkan regulasi yang baik sebagai jaminan dalam diskresi birokrasi pemerintahan sebagai upaya memberikan layanan kepada publik merupakan kondisi yang simultan demi kepentingan bersama yang secara bersama dapat diselesaikan dengan cepat. Dalam penyelesaian tersebut regulasi yang ada belum mengatur secara implisit sehingga kondisi tersebut tidak boleh tercipta disebabkan tindakan yang salah oleh Badan atau Pejabat Administrasi Pemerintahan yang melakukan diskresi, (A.Pananrangi M, 2020).

Menurut Moenir (2008) proses pelayanan pemenuhan kebutuhan dipenuhi melalui aktivitas orang lain, pelayanan dapat dikatakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Berkaitan dengan pelayanan publik ini seluruh rangkaian kegiatan demi untuk memenuhi pelayanan kepada warga negara harus terselenggara sesuai regulasi yang ada, baik layanan administrasi termasuk jasa, hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009.

Dari uraian diatas, dijelaskan bahwa pelayanan diartikan rangkaian aktivitas pemberian layanan untuk keperluan masyarakat umum dan perseorangan terhadap kebutuhan dari sebuah organisasi pemberi layanan berdasarkan regulasi tentang itu dan tatacara baku, karena pemerintah pada dasarnya pemberi layanan terhadap masyarakatnya. Untuk mendapatkan pelayanan yang baik

merupakan salah satu diharapkan atau keinginan masyarakat, (Shofia, Muchsin & Suyeno, 2020). Akan tetapi sebagian besar masyarakat yang berasal dari golongan yang tidak mampu menyebabkan rentan terpapar berbagai masalah kesehatan dan mudahnya terkena serangan penyakit, (Hasrillah, Cikusin & Hayat, 2021).

Pasal 34 ayat (3) dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 diuraikan bahwa tanggung jawab negara dalam menyediakan fasilitas pelayanan umum dan pelayanan kesehatan yang selayaknya. Indonesia saat ini pada fase perkembangan layanan kesehatan kepada masyarakat menjadi bagian terpenting dalam sejarah perjalanan negara dan bangsa. Indonesia setelah mengalami kemerdekaan pada saat kondisi layanan masyarakat yang berkaitan dengan kesehatan (*public health*) berkembang serta merta sebab hal tersebut menjadi tanggungjawab dari pemerintah untuk melindungi warga masyarakatnya dalam meningkatkan layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dapat diupayakan baik dilakukan sendiri maupun secara bersama-sama oleh suatu organisasi dalam meningkatkan dan memelihara kesehatan, proses pencegahan dan menyembuhkan penyakit serta pemulihan kesehatan baik perseorangan, kelompok, keluarga, dan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi, sebaliknya mutu pelayanan yang rendah akan menghasilkan tingkat kepuasan yang rendah juga, (Tumiwa, Pangemanan & Sondakh, 2018).

Selanjutnya, menurut Handoko (2012:7) mengatakan bahwa efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan Robbins dan Caulter (2010:12) mengatakan bahwa efektivitas sering kali disebut sebagai mengerjakan hal yang tepat yaitu, menjalankan aktivitas-aktivitas yang secara langsung membantu organisasi mencapai sasarannya.

Berdasarkan kajian ini dapat dijelaskan untuk efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat pada

Puskesmas sebagaimana dimaksud, maka Puskesmas sebagai organisasi pemerintah yang memebri layanan kesehatan dapat berhasil atau memiliki kinerja akan berdampak pula pada pencapaian tujuan organisasi tersebut. Relevansi perwujudan tujuan tersebut merupakan bagian terpenting dari visi dan misi dari organisasi secara efektif. Dalam meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif, (Hartono, 2016). Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat pada puskesmas Geser Kecamatan Kabupaten Seram bagian Timur yang terbagi beberapa desa didalamnya yang bahwa kebutuhan adanya pelayanan kesehatan dapat membantu dalam pemberian jasa dengan baik, tanggap menunjukkan bahwa kebutuhan atas layanan kesehatan kepada pelanggan dengan memberikan jasa dengan cepat atau responsif, perhatian lebih kepada pelanggan, tampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi merupakan upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayan prima kepada pelanggan yang dilayaninya.

Dalam kajian ini terkait dengan pokok permasalahan tersebut diatas, merupakan hal penting yang harus dilakukan agar dapat memperoleh gambaran lebih komprehensif mengenai realitas sebenarnya tentang Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Geser Kabupaten Seram Bagian Timur.

## **2. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode yang bersifat mengemukakan fakta apa adanya terhadap efektivitas pelayanan masyarakat (studi di puskesmas kecamatan geser kabupaten seram bagian timur) secara tertulis ataupun lisan penelitian ini tidak melakukan pengujian namun menganalisis tentang fenomena diteliti.

Informan penelitian ini yakni informan kunci yang dianggap mengetahui atau terlibat langsung

terhadap masalah yang diteliti. Sedangkan penyajian data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah teknik analisa data kualitatif dengan menggunakan analisa data dari Miles dan Huberman (1984) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

## **3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Uraian ini merupakan hasil penelitian tentang data yang dikumpulkan dari sumber informan dan sumber lainnya tentang efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas Kecamatan Geser Kabupaten Seram Bagian Timur.

### **1. Sarana Prasarana**

Sarana prasaran kesehatan yang dapat digunakan dalam rangka menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan masyarakat, ketersediaan sarana prasarana dapat menunjang pemberian pelayanan yang efektif. Kedudukan Puskesmas menjadi ujung tombak pelayanan yang dapat menyentuh kepentingan masyarakat luas untuk memperoleh pelayanan kesehatan, (Juliansyah, 2012). Fasilitas pelayanan merupakan indikator yang paling penting dalam suatu pelayanan apapun, hal ini bisa memicu suatu efektivitas pelayanan atau suatu program. Jika fasilitas yang tersedia tidak memadai dalam proses pelayanan, maka efektivitas suatu pelayanan tidak mencapai hasil maksimal atau output yang tidak efektif, (Sadaria, Suhadi & Nirmala, 2020).

Berdasarkan penelitian dengan kepala puskesmas perawatan mengenai ketersediaan sarana dan prasarana pada puskesmas Geser, memang masih kurang sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan terutama kebutuhan pelayanan pasien atau warga masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan kesehatan karena biasanya hanya dapat dilakukan berupa rawat jalan dan selanjutnya akan diberikan rujukan pada rumah sakit terdekat misalnya rujukan kerumah sakit kabupaten, hal ini dilakukan untuk mempercepat proses pelayanan karena mengingat sarana prasaran di puskesmas



Geser belum memadai untuk mencukupi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat seperti mobil ambulans yang masih kurang atau pelengkapan kebutuhan medis lainnya maupun alat komunikasi untuk mempercepat proses pelayanan. Komunikasi dapat menjadi instrumen untuk mengalirkan informasi regulasi, kebijakan, dan kondisi pelayanan kesehatan. Komunikasi yang baik akan memberikan transfer pemahaman kepada masyarakat penerima manfaat layanan, (Herawati & Bakhri, 2019)

Disisi lain, hasil penelitian dengan beberapa informan menyatakan bahwa ruang tunggu belum ada AC, tempat duduk masih kurang sehingga membuat orang antri, tempat informasi berupa kota saran juga tidak ada atau peralatan medis dan pengobatan kebanyakan kurang sehingga pasien yang datang memtuhkan bantuan banyak yang dijuruk kerumah sakit kabupaten atau adanya ke provinsi. Pelayanan yang sudah ada sebaiknya dilakukan penambahan fasilitas, pelayanannya harus ramah, karena selama ini pelayanannya tidak terjalin hubungan saling kenal-mengenal dan karena itu sikap memberikan pelayanan biasa saja, (Juliansyah, 2012). Sedangkan menurut (Hasrillah, Cikusin & Hayat, 2021) pelayanan dapat ditingkatkan dan lebih dipermudah dan cepat dengan adanya penambahan fasilitas di puskesmas.

Hasibuan (2014:2) ada beberapa faktor yang menghambat efektifivitas pelayanan, antara lain :

- a. Kualitas bahwa kualitas sumber daya manusia dilihat dari tingkat pengetahuan, kemampuan dan kemauan yang terdapat pada sumber daya manusia.
- b. Kopetensi bahwa kemampuan merupakan kapasitas secara individu dalam pelaksanaan tugas pekerjaan tertetu.
- c. Sarana prasarana penunjang atau peralatan kerja termasuk sarana prasarana merupakan bagian terpenting yang ikut menentukan terselenggaranya aktivitas.
- d. Diantara fungsi manajemen adalah pengawasan proses kegiatan pemimpin dalam memastikan, menjamin tujuan dan tugas

sebuah lembaga akan terlaksana dengan baik sesuai rencana, kebijakan, intruksi serta ketentuan-ketentuan yang berlaku.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa masih menunjukkan kurangnya ketersediaan sarana prasarana yang digunakan untuk pelayanan kesehatan masyarakat meskipun sudah memiliki gedung, namun untuk fasilitas lain berupa ruang inap, ruang gawat darurat, ruang tunggu yang tidak memiliki AC dan kursi yang membuat pengunjung antri berdiri. Keadaan gedung masih baru perlunya ditunjang dengan fasilitas didalamnya yang memadai seperti ruang tunggu yang terasa bersih dan nyaman, tersedia AC, TV, tempat majalah dan koran, jaringan wifi serta kursi tunggu yang memadai sehingga pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk untuk menunggu dokter datang, (Mursyidah & Nurfajriyah, 2017). Hambatan yang terjadi terkadang pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan standard yang semestainya, apalagi adanya keterbatasan sarana prasarana Puskesmas, (Tumiwa, Pangemanan & Sondakh, 2018). Sarana prasarana untuk kebutuhan mempercepat proses pelayanan kesehatan masyarakat yang dianggap kurang seperti mobil ambulans yang tidak layak digunakan, alat komputer dan mesin print dan obat-obatan.

## 2. Pengetahuan

Pengetahuan seseorang tentang objek tertentu mereka ketahui merupakan pengetahuan umum yang akan dilaksanakan langsung dan atau hal itu mempengaruhi pelaksanaan tugasnya. Menurut Handoko, (2012:62) mengatakan bahwa efektivitas pelayanan apabila pegawai mampu mencapai kemampuan mengakumulasikan pemilihan tujuan yang dilaksanakan dengan peralatan yang digunakan dalam pelaksanaan tujuan tersebut sehingga pekerjaan terselenggara sesuai yang diharapkan. Langkah pertama yang penting dalam menciptakan pengetahuan baru adalah kesadaran akan masalah yang dihadapi dan bagaimana organisasi memformulasikan masalah tersebut, (Nurmandi, 2010). Hal ini berkaitan dengan tingkat

pengetahuan pegawai terhadap tatacara dan proses kerja di puskesmas Geser, hasil penelitian dilakukan dengan informan kunci yakni Kepala Puskemas, menjelaskan bahwa pegawai belum sepenuhnya bisa melaksanakan tugas dan pekerjaan, karena ada sebagian pekerjaan dapat diambil alih oleh pimpinan untuk diselesaikan, walaupun pegawai sudah diberikan pemahaman, namun ada yang sebagian pegawai tidak mengerti dengan pekerjaan yang diberikan, hal ini memang perlu dilakukan pengembangan pengetahuan pegawai misalnya pada kegiatan pendidikan dan pelatihan serta pengalaman kerja yang terus diupaya oleh pimpinan.

Menurut Gibson et.al, (2001:7) adalah penyebab faktor efektivitas harus dilihat dari tingkatan unit terkecil yaitu efektivitas individu dalam organisasi. Efektivitas individu ditentukan oleh kemampuan, keterampilan, pengetahuan, sikap, motivasi dan tingkat stress. Setelah individunya efektif, maka selanjutnya akan mendukung pencapaian efektivitas kelompok dalam organisasi, dimana penyebabnya karena didalam kelompok terdapat keertatan, kepemimpinan, struktur/susunan, status, peran dan norma-norma yang jelas. Sedangkan menurut Handyaningrat, dkk (2006:16) mengatakan bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas birokrasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat bergantung pada tatanan organisasi, hierarki, dan pembagian kerja pada sebuah lembaga untuk menjalankan tugas dan fungsinya yang lebih teratur, (Bonso & Ahmad, 2021)

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan informan pegawai menyangkut tingkat kemampuan berpikir pegawai untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan di puskesmas Geser, bahwa masih terdapat sebagian pegawai belum mampu berfikir secara profesional meskipun kalau dilihat semua telah berpendidikan tetapi kalau diperhadapkan dengan pekerjaan mereka mengalami sedikit kendala yang dihadapi mungkin akibat pola berpikirnya masih lemah dalam menghadapi sebagian pekerjaan yang dianggap sulit untuk memecahkannya, sehingga berpengaruh pada

penyelesaian tugas dan pekerjaan di Puskesmas Geser, apalagi kalau diperhadapkan dengan masyarakat yang membutuhkan bantuan yang secara mendadak.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa menunjukkan masih lemahnya tingkat pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya meskipun sudah diberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan dalam beberapa kegiatan, namun pegawai tidak sepenuhnya mampu menangani setiap pekerjaan yang diberikan sebab terlihat masih melibatkan pimpinan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan pegawai yang diberikan. Transformasi pengetahuan dari satu pegawai ke pegawai lainnya didalam organisasi dijalankan sangat baik dengan dibuktikan penguasaan pekerjaan oleh tiap pegawai meskipun pekerjaan tersebut bukan urusan tanggung jawab yang sedang diembannya. Hal ini sangat memberikan keuntungan besar kepada organisasi tersebut, (Lopulalan, 2019).

### **3. Keterampilan**

Tingkat keterampilan pegawai akan mempengaruhi keahlian pegawai dalam melaksanakan tugasnya, sebab keterampilan menjadi kecakapan yang berkaitan langsung dengan bidang tugasnya sesuai dengan waktu yang tepat, hal ini dapat dilakukan pendekatan dan wawancara menyangkut tingkat keterampilan umum yang dimiliki pegawai di puskesmas Geser. Melalui pelatihan sangat membantu dalam meningkatkan keterampilan dapat ditingkatkan melalui pelatihan untuk individu sesuai bidang tugas yang diembannya, (Muqorrobin, 2015).

Berdasarkan hasil penelitian pada informan mengatakan bahwa ada keterampilan umum dimiliki pegawai bekerja dalam posisi yang penempatan yang sesuai dan atau tidak sesuai dengan skill pegawai tersebut di puskesmas Geser yang terlihat masing-masing pegawai ditempat sesuai dengan keahliannya namun ada juga karena berdasarkan pendekatan keterampilan pegawai

selama ia melaksanakan tugas pekerjaannya pula. Pada tingkat ketrampilan individu dilakukan adanya pelatihan yang bersifat wajib dan menyeluruh terhadap pegawai Puskesmas, (Muqorrobin, 2015). SDM dalam pelayanan tidak hanya dituntut keahlian dan keterampilan secara teknis dan penguasaan terhadap peraturan perundangan yang mendasarinya, akan tetapi yang lebih penting lagi diperlukan sikap mental dan perilaku yang baik, ramah dalam melayani, jujur, cekatan atau dan bertanggung jawab, (Dadang & Ahmad, 2021)

Sedangkan pernyataan informan lain mengungkapkan bahwa setiap pegawai memiliki keterampilan kerja sesuai kebutuhan bidang tugas atau pekerjaannya di puskesmas Geser, hasil ini diuraikan masih terdapat beberapa pegawai yang memiliki keterampilan, namun di tempatkan tidak sesuai dengan bidang pekerjaannya, hal ini memang perlu disesuaikan dengan kondisi puskesmas Geser karena memang masih memiliki keterbatasan pegawai yang memiliki keterampilan mengenai tugas-tugas dalam melaksanakan pekerjaannya. Bidang keahlian khusus memang ada namun hanya sebagian yang bisa melaksanakan pekerjaannya dan kalau untuk pegawai yang memiliki keterampilan khusus misalnya dalam menggunakan komputer atau mengelola data dan informasi terlihat semua pegawai memiliki keterampilan standar rata-rata, sehingga memang bisa saja mempengaruhi kelancaran dari pelaksanaan pekerjaan di puskesmas Geser.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa tingkat keterampilan pegawai dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dianggap masih rendah sehingga sering melibatkan pimpinan dalam setiap pekerjaan, hal ini akibat dari ketersediaan keterampilan pegawai kurang cukup efektif dan profesional untuk mengerjakan sesuatu tugas dan pekerjaannya. Faktor yang mempengaruhi profesionalisme kerja aparat terdiri dari 5 indikator a) kemahiran, b) kesiapan, c) tanggung jawab, d) disiplin, dan e) sikap pegawai, (Nawir, Ibrahim & Hamid, 2021).

#### 4. Kesanggupan

Kesanggupan merupakan suatu kemauan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat terhadap sesuatu keinginan warga masyarakat merupakan suatu hal yang perlu dilakukan, kesanggupan merupakan salah satu aspek yang menunjukkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian dari informan warga masyarakat yang datang mengurus di puskesmas Geser, dilihat dari segi waktu proses penyelesaian pekerjaan paling tidak membutuhkan antiran, karena kurangnya fasilitas tersedia dan kurang proaktif petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada warga masyarakat yang datang di puskesmas Geser, terlihat banyak masyarakat duduk antri bahkan ada yang berdiri menunggu giliran untuk dilayani oleh petugas. Pegawai dengan disiplin menaati waktu baik saat datang dan pulang termasuk ketaatan waktu dalam pelayanan kepada masyarakat. Kedisiplinan pegawai dan semua tenaga kesehatan dalam menaati waktu kerja pelayanan kepada masyarakat, baik dalam kehadiran pegawai maupun waktu pulang, (Lopulalan, 2019).

Dilihat dari tingkat kesanggupan pegawai dalam proses pelayanan kesehatan di puskesmas Geser, seorang pegawai bagian umum kalau untuk kesanggupan pegawai memang sudah berupaya dilakukan untuk mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat, mengingat masyarakat yang datang kebanyakan dari pasien yang sakit, sementara untuk pasien yang hanya membutuhkan pelayanan pemeriksaan kesehatan sedikit kurang karena biasanya hanya ibu hami, bayi dan balita. Untuk pasien yang sakit berat atau luka besar dapat dilakukan rujukan kerumah sakit terdekat, juga ada hal yang membuat pelayanan kesehatan sedikit terlambat dan memerlukan waktu sedikit lama hingga menimbulkan antrian yang begitu banyak di karenakan kurangnya fasilitas yang tersedia di puskesmas Geser.

Selanjutnya, menyangkut tingkat kesanggupan pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat, maka



dapat berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang datang berurusan meskipun kalau dilihat dari segi waktu sedikit ada keterlambatan dalam memberikan pelayanan namun ini hanya kurangnya ketersediaan fasilitas yang memadai dalam mengangani masyarakat terutama bagi pasien yang sakit, sehingga proses pelayanan dilakukan kurang sesuai dengan waktu yang ditentukan, ada pula akibat berkas rujukan membutuhkan proses yang tentu memakan waktu sedikit lama dengan tujuan akar mempermuda proses pelayanan terutama bagi pasien yang dirujuk dirumah sakit yang tentu membutuhkan ketersediaan berkas yang lengkap agar pasien dapat diterima dengan mudah.

Dengan demikian dari pernyataan diatas dapat dijelaskan bahwa untuk tingkat kesanggupan pegawai dalam proses pelayanan kesehatan masyarakat ditemukan masih rendah akibat kurangnya fasilitas medis, pengurusan berkas rujukan yang terlambat sehingga terjadi keterlambatan waktu serta akibat cuaca buruk yang mempengaruhi tingkat kesanggupan pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaanya.

## 5. Sikap

Sikap lebih merupakan determinan perilaku sebab sikap berkaitan dengan persepsi kepribadian dan motivasi seseorang, hal ini salah seorang informan menyatakan bahwa ada upaya pimpinan untuk menegur pegawai bersikap baik dan ramah bagi tiap orang yang datang berurusan di puskesmas Geser, jika ada seorang orang yang datang berurusan di puskesmas Geres selalu dikawal dan dilayani dengan baik, sebab kalau tidak pimpinan dapat memberikan teguran terhadap pegawai bagi tidak melakukan pelayanan atau apalagi ada tingkah laku pegawai yang menunjukkan kurang baik di hadapan seorang atau pasien yang membutuhkan bantuan. Semakin tinggi tingkat profesionalisme pegawai, akan semakin baik dan meningkat pula kualitas pelayanan diberikan kepada masyarakat pengguna jasa (publik), khususnya mereka yang

membutuhkan pelayanan jasa melalui pegawai, (Nawir, Ibrahim & Hamid, 2021)

Selain itu, dari pernyataan terkait dengan sikap pegawai yang ditunjukkan terhadap pimpinan di puskesmas Geser, hal ini sikap yang ditunjukkan oleh pegawai terhadap pimpinan di puskesmas Geser sangatlah baik, karena memang sebagai seorang pegawai bawahan tentu harus kesopanan atau keramahan sangat diperlukan terutama ketika pimpinan memberikan tugas pekerjaan untuk dikerjakan atau ketika diberikan tugas untuk melayani masyarakat yang datang berurusan di puskesmas pewartan Geser tentu dilakukan dengan baik. pelayanan selalu berusaha memahami kebutuhan pasien dan juga memberikan kemudahan terhadap pasien yaitu dengan cara memberikan perhatian dan mendengarkan keluhan-keluhan yang diderita pasien dalam pemeriksaan dan pengobatan dimana petugas medis selalu tanggap atas keinginan pasien yang ingin mendapatkan kesembuhan setelah berobat, (Sanah, 2017)

Selanjutnya, menyangkut sikap pimpinan dalam mengambil keputusan untuk memecahkan masalah yang dihadapi di puskesmas Geser, sikap pimpinan yang selalu ramah dan sopan dalam menjawab pertanyaan dari pegawai. Sedangkan dalam melakukan pekerjaan ketika pegawai mendapatkan kendala dan menanyakan kepada pimpinan untuk mendapatkan solusi. Pimpinan pada saat menyapa pegawai atau masyarakat yang datang berurusan di puskesmas Geser selalu baik. Kepemimpinan di jalankan dengan memberikan kebebasan penuh pada orang yang di pimpin dalam mengambil keputusan dan melakukan kegiatan menurut kehendak dan kepentingan masing-masing. Sedangkan pemimpin memfungsikan dirinya sebagai penasehat, (Masriah, Daswati & Pettalolo, 2018). Pada saat pengambilan keputusan, pimpinan cepat respon dalam memberikan solusi dengan baik sehingga tidak terjadi kesalah fahaman antara pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya yang diberikan terutama pada saat ada pasien yang tiba-tiba membutuhkan pertolongan dan bantuan, Budaya orientasi terhadap orang pada

Puskesmas akan dicerminkan oleh nilai bahwa pimpinan Puskesmas mempertimbangkan informasi dan melibatkan pegawai Puskesmas dalam mengambil keputusan, (Shidiq, Sriatmi & Arso, 2018).

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa menunjukan adanya sikap pimpinan dan pegawai penuh perhatian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan arti bersikap ramah dan sopan serta memberikan kepastian dalam pengurusan serta tidak menimbulkan rasa jenuh terhadap masyarakat yang datang berurusan di Puskesmas Geser, meskipun masih terlihat kurangnya perlengkapan medis namun tidak membuat pimpinan dan pegawai tidak melaksanakan tugas dan pekerjaannya sebagai petugas kesehatan.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan penulis pada Bab sebelumnya terhadap efektivitas pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas Kecamatan Geser Kabupaten Seram Bagian Timur, maka kurangnya ketersediaan sarana prasarana yang digunakan untuk pelayanan kesehatan masyarakat meskipun sudah memiliki gedung, namun untuk fasilitas lain berupa ruang inap, ruang gawat darurat, ruang tunggu yang tidak memiliki AC dan kursi yang membuat pengunjung antri berdiri begitu juga sarana prasarana untuk kebutuhan mempercepat proses pelayanan kesehatan masyarakat yang dianggap kurang seperti mobil ambulans yang tidak layak digunakan, alat komputer dan mesin print dan obat-obatan. Lemahnya tingkat pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya meskipun sudah diberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan dalam beberapa kegiatan, namun pegawai tidak sepenuhnya mampu menangani setiap pekerjaan yang diberikan sebab terlihat masih melibatkan pimpinan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan pegawai yang diberikan.

Keterampilan pegawai dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya dianggap masih rendah sehingga sering melibatkan pimpinan dalam setiap pekerjaan, hal ini akibat dari ketersediaan

keterampilan pegawai kurang cukup efektif dan profesional untuk mengerjakan sesuatu tugas dan pekerjaannya. Untuk tingkat kesanggupan pegawai dalam proses pelayanan kesehatan masyarakat ditemukan masih rendah akibat kurangnya fasilitas medis, pengurusan berkas rujukan yang terlambat sehingga terjadi keterlambatan waktu serta akibat cuaca buruk yang mempengaruhi tingkat kesanggupan pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Adanya sikap pimpinan dan pegawai penuh perhatian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan arti bersikap ramah dan sopan serta memberikan kepastian dalam pengurusan serta tidak menimbulkan rasa jenuh terhadap masyarakat yang datang berurusan di puskesmas Geser, meskipun masih terlihat kurangnya perlengkapan medis namun tidak membuat pimpinan dan pegawai tidak melaksanakan tugas dan pekerjaannya sebagai petugas kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan pemerintah untuk memberikan bantuan pengadaan fasilitas pelayanan kesehatan, kegiatan pendidikan dan pelatihan khusus terutama menyangkut tingkat pengetahuan yang dimiliki pegawai agar dapat mewujudkan kondisi kerja yang efektif dan efisien, sehingga dapat menciptakan proses pelayanan efektif dan mewujudkan kondisi masyarakat yang sehat.

#### 5. REFERENSI

Bonso, Hamjah & Ahmad, B. (2021). Analisis Efektivitas Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pemerintah Kabupaten Biak Numfor). *MUKADIMAH (Jurnal Pendidikan, Sejarah Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 5(1), 8–14. <https://doi.org/https://doi.org/10.30743/mkd.v5i1.338>

Dadang, Andi Masse & Ahmad, B. (2021). Peran Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana Kabupaten Biak



Numfor. *Gema Kampus*, 16(1), 25–32.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.52049/gemakampus.v16i1.151>

Hasibuan, M. S. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Revisi). Bumi Aksara.

Handoko T., H. (2012). *Manajemen* (2nd ed.). BPF- Yogyakarta.

Handyaningrat, S. (2006). Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Toko Gunung Agung : Jakarta.

Hartono, T. Y. (2016). Efektivitas Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Dinas Kesehatan Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Negara*, 4(2), 4027–4041. <https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/?p=2012>

Hasrillah, Cikusin, Yaqub & Hayat, H. (2021). Implementasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat Melalui Program BPJS Kesehatan (Studi Pada Puskesmas Kedungkandang Kota Malang). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2869–2882. <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jip.v1i12.594>

Juliansyah, E. (2012). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *JIANA Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 40–50. <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/902/895>

Lopulalan, J. E. (2019). Kinerja Pelayanan Kesehatan oleh Tenaga Administrasi dan Tenaga Medis pada Puskesmas Rawat Inap Distrik Mariat Kabupaten Sorong. *Jurnal Academia Praja*, Volume 2(Nomor 1), 65–88. <https://doi.org/https://doi.org/10.36859/jap.v2i01.85>

Mursyidah, Lailul & Nurfajriyah, I. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 5(1), 109–124. <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/jkmp.v5i1.1322>

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). Analisis Data Kualitatif. Buku Sumber Tentang Metode Metode Baru. Penerjemah, Tjetjep Rohendi Rosidi. Jakarta.

Moenir, A. S. (2008). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia Cetakan ke delapan. *Jakarta: Bumi Aksara*.

Nawir, Erni, Ibrahim, M. &, & Hariyanti Hamid. (2021). Pengaruh Profesionalisme Kerja Aparat Terhadap Kualias Pelayanan Publik Di Kantor Desa Anabannae Kecamatan Pitu Riawa

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Public.